

# Політика обслуговування осіб з інвалідністю

## ПОЛІТИКА

обслуговування осіб з інвалідністю

кваліфікованим надавачем електронних довірчих послуг

EDIN ID ТОВ «АТС»

Київ - 2025

### 1. Вступ

В Україні цифрова трансформація є одним із ключових напрямів державної політики та розвитку бізнес-середовища. Інформаційно-комунікаційні технології перетворилися на необхідний інструмент для забезпечення прозорості, ефективності та інклюзивності суспільних процесів. Саме вони формують нові можливості для громадян, створюють умови для рівного доступу до послуг та зміцнюють взаємодію між людиною, державою й підприємствами.

Розвиток цифрового середовища спрямований на створення суспільства рівних можливостей. Технології сьогодні не лише спрощують доступ до інформації та послуг, але й усувають бар'єри, що довгий час обмежували участь у соціальному та економічному житті окремих категорій громадян.

Дані та інформаційні технології стали базовим ресурсом для розвитку економіки, формування конкурентоспроможності та підвищення якості життя. Використання електронних сервісів відкриває можливості для більшої мобільності, швидкого доступу до інформації та рівних умов для всіх користувачів, незалежно від їхніх фізичних можливостей.

Доступність цифрових сервісів і послуг є необхідною умовою забезпечення рівних прав та можливостей для всіх громадян, у тому числі для осіб з інвалідністю. Такий підхід відповідає вимогам національного

законодавства України, яке гарантує не дискримінацію та рівність у доступі до послуг, а також узгоджується з міжнародними та європейськими стандартами у сфері цифрової доступності, соціальної інклюзії та захисту прав людини. Забезпечення цих принципів формує інклюзивне цифрове середовище, у якому кожна людина може користуватися послугами на рівних умовах незалежно від індивідуальних потреб чи фізичних можливостей.

КНЕДП EDIN ID ТОВ «АТС» розглядає питання доступності та інклюзивності як один із ключових напрямів своєї стратегії розвитку. Забезпечення рівного доступу користувачів, у тому числі осіб з інвалідністю, до цифрових сервісів та продуктів є для компанії не лише вимогою чинного законодавства України, але й елементом відповідального ведення бізнесу та підтримки принципів соціальної рівності.

Ця Політика спрямована на створення системних механізмів обслуговування осіб з інвалідністю, що гарантують їх повноцінну інтеграцію в цифрове середовище. Її завдання полягає у забезпеченні можливості отримання кваліфікованих електронних довірчих послуг без бар'єрів та у реалізації прав громадян у сфері електронної ідентифікації й користування електронними довірчими сервісами на рівних засадах.

## **2. Сфера застосування**

Дія цієї Політики поширюється на всі процеси, пов'язані з прийомом, консультуванням та обслуговуванням осіб з інвалідністю, які звертаються до КНЕДП EDIN ID ТОВ «АТС» з метою отримання кваліфікованих електронних довірчих послуг. Вона регламентує порядок прийому, консультування та обслуговування таких користувачів як у фізичних пунктах обслуговування, так і через дистанційні канали, зокрема офіційний вебсайт, персональний кабінет користувача, електронні засоби комунікації, інтеграційні рішення та партнерські сервіси.

Політика є обов'язковою до виконання всіма працівниками КНЕДП та слугує базою для розробки внутрішніх процедур, інструкцій і регламентів. Її реалізація спрямована на формування інклюзивного та безбар'єрного цифрового середовища, що забезпечує рівний доступ усіх категорій користувачів до електронних довірчих послуг.

## **3. Визначення термінів**

У цій Політиці терміни вживаються у значеннях, визначених чинним законодавством України у сфері соціального захисту осіб з інвалідністю, Законі України "Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги", а також у відповідних постановках Кабінету Міністрів України та

інших нормативно-правових актах з питань електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг, криптографічного та технічного захисту інформації.

У випадках, коли терміни або визначення не наведені безпосередньо у законодавстві, вони застосовуються у значенні, загальноприйнятому в міжнародних та європейських стандартах у сфері цифрової доступності, інклюзії та електронних довірчих послуг.

#### **4. Принципи та умови доступності**

КНЕДП EDIN ID ТОВ «АТС» забезпечує виконання комплексу організаційних та технічних заходів, спрямованих на створення інклюзивного та безбар'єрного середовища для користувачів електронних довірчих послуг, зокрема:

1. створення належних умов для доступу осіб з інвалідністю до приміщень пунктів обслуговування та відокремлених пунктів реєстрації, де здійснюється надання електронних довірчих послуг;
2. інформування про умови доступності приміщень у місцях, зручних для візуального сприйняття такої інформації;
3. забезпечення вільного та безперешкодного доступу осіб з інвалідністю до приміщень пунктів обслуговування, у тому числі шляхом створення належних умов для відвідування маломобільними групами населення;
4. надання фізичного супроводу осіб з інвалідністю до приміщень пунктів обслуговування (за наявності такої потреби);
5. можливість реєстрації користувачів електронних довірчих послуг через відокремлені пункти реєстрації або виїзних адміністраторів;
6. забезпечення доступності інформації, розміщеної на офіційному веб-сайті КНЕДП EDIN ID ТОВ «АТС», у тому числі відповідно до вимог ДСТУ EN 301549:2022;
7. обов'язкове інформування користувачів про умови отримання кваліфікованих електронних довірчих послуг шляхом розміщення відповідної інформації на веб-сайті КНЕДП;
8. гарантування, що інформація на веб-сайті КНЕДП є доступною для осіб з інвалідністю.

У разі якщо це практично можливо, електронні довірчі послуги та апаратно-програмні пристрої і програмне забезпечення, що

використовуються для надання електронних довірчих послуг і призначені для кінцевих користувачів таких послуг, повинні бути доступними для осіб з інвалідністю.

Відповідно до Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги», діяльність у сфері електронної ідентифікації та надання електронних довірчих послуг ґрунтується на таких принципах:

забезпечення принципу верховенства права у процесі електронної ідентифікації та надання електронних довірчих послуг;

створення сприятливих та конкурентних умов для розвитку та функціонування сфер електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг;

вільного обігу послуг електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг в Україні, а також можливості вільного надання послуг електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг надавачами послуг електронної ідентифікації та надавачами електронних довірчих послуг, які є нерезидентами України, у разі визнання таких послуг згідно з вимогами цього Закону;

забезпечення захисту прав і законних інтересів користувачів послуг електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг;

забезпечення доступності та можливостей використання послуг електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг для осіб з інвалідністю нарівні з іншими фізичними особами;

відповідності вимог до електронної ідентифікації та надання електронних довірчих послуг національним, європейським та міжнародним стандартам;

забезпечення інтероперабельності та технологічної нейтральності технічних рішень, а також недопущення їх дискримінації;

забезпечення захисту персональних даних, що обробляються у процесі електронної ідентифікації та надання електронних довірчих послуг.

Державне регулювання та управління у сферах електронної ідентифікації та електронних довірчих послуг здійснюється на засадах, які викладені вище.

Таким чином, державне регулювання та управління у цих сферах здійснюється на засадах, визначених зазначеним Законом, які одночасно є орієнтиром для організації роботи КНЕДП EDIN ID ТОВ «АТС».

---

🕒Revision #2

★Created 2025-10-20 15:58:53 UTC by Наталя Сідненко

✎Updated 2026-02-27 12:42:06 UTC by Тромбола Євген